

BAB IV

PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN ANALISIS HASIL

4.1 Gambaran Umum

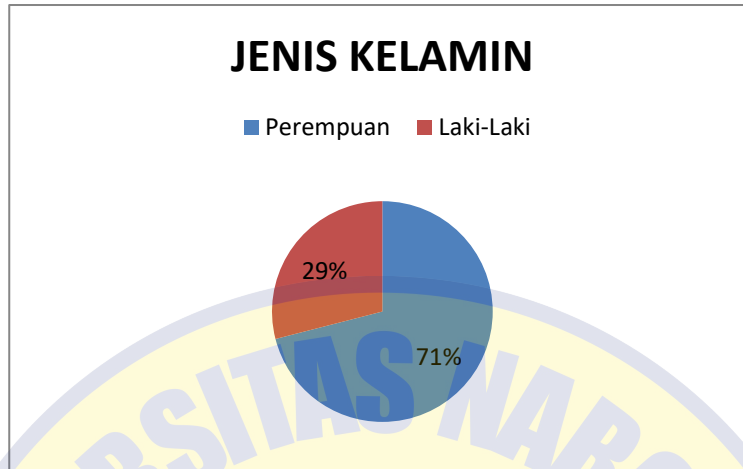
4.1.1 Deskripsi Tentang Kereta Api Komuter

Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo yang disingkat dengan SUSI, merupakan layanan angkutan massal yang dioperasikan oleh *KAI Commuter* (KCI). Kereta Api Komuter tersebut terdiri dari 4 kelas dengan kapasitas penumpang yang berbeda-beda, dimana pada kelas pertama sebanyak 64 penumpang. Kelas kedua sebanyak 68 penumpang, kelas ketiga dan keempat 70 penumpang. Kereta Api Komuter tersebut dapat mengangkut sekitar 200 penumpang. Kereta ini beroperasi mulai pukul 03.32 pagi. Rute perjalanan Kereta Api Komuter SUSI yaitu Surabaya Gubeng-Wonokromo-Waru-Gedangan-Sidoarjo. Transportasi ini terdapat fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, katub kaca, palu pemecah kaca. Selain itu, terdapat juga fasilitas kesehatan seperti tersedianya kotak P3K.

4.1.2 Karakteristik Responden

Pada pemilihan sampel dikategorikan dari jenis kelamin, usia, Tujuan Menggunakan Transportasi Komuter.

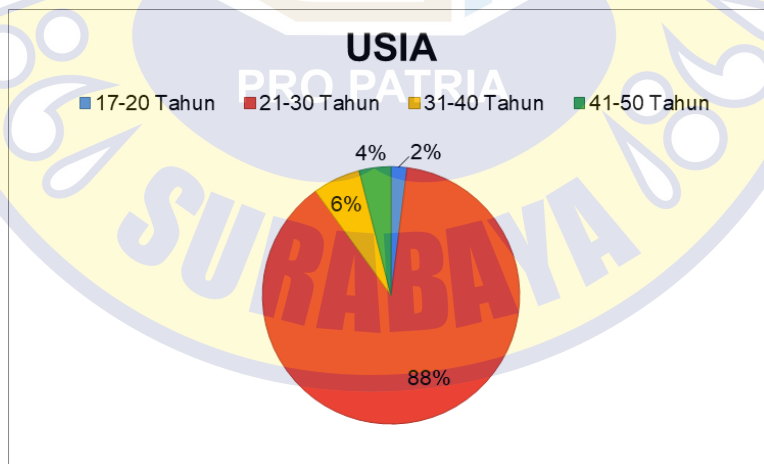
a. Jenis Kelamin



Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

Dari gambar diatas dapat kita lihat bahwa jumlah 71% dari 100 responden merupakan perempuan dan 29% merupakan laki-laki.

b. Usia

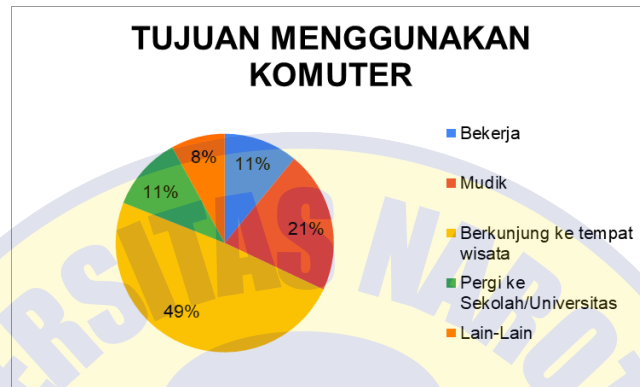


Gambar 4.2 usia responden

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan bahwa 88% dari 100 responden berusia 21-30 tahun yaitu berjumlah 88 responden, 2% yaitu responden

yang berumur 17-20 tahun, 4% merupakan responden yang berusia 31-40 tahun, 6% merupakan responden yang berusia 31-40 tahun.

c. Tujuan menggunakan transportasi komuter



Gambar 4.3 Tujuan Menggunakan Komuter

Berdasarkan gambar diagram diatas, menunjukkan bahwa 49% dari 100 responden menggunakan komuter untuk berkunjung ke tempat wisata. 21% untuk mudik, 11% untuk bekerja dan pergi ke sekolah maupun ke universitas, dan 5% lain-lain

4.1.3 Jadwal Keberangkatan

Jadwal Keberangkatan Kereta Api Komuter adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jadwal Keberangkatan Kereta Komuter

Surabaya Gubeng	03.32	14.21	18.03
Wonokromo	03.39	14.38	18.16
Waru		15.01	18.26
Gedangan		15.07	18.39
Sidoarjo	04.03	15.19	18.52

4.1.4 Kuisisioner

KUISISIONER

EVALUASI MUTU PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM KERETA API KOMUTER SURABAYA-SIDOARJO SELAMA WABAH *COVID-19*

Bersama dengan ini, dimohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuisisioner yang diberikan. Kuisisioner ini bertujuan untuk penelitian tugas akhir saya. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

1. Data Responden

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Tujuan menggunakan transportasi ini:

2. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai menurut anda. Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut:

Pertanyaan	skor
Sangat Tidak Puas (STP)	1
Tidak Puas (TP)	2
Kurang Puas (KP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

Pertanyaan	skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1
Tidak Penting (TP)	2
Kurang Penting (KP)	3
Penting (P)	4
Sangat Penting (SP)	5



3. Variabel Penelitian

a. Sarana Fisik

No	Atribut	Kinerja					Kepentingan					
		STP	TP	KP	P	SP	STP	TP	KP	P	SP	
1	Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai											
2	Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan											
3	Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan											
4	peralatan boarding pass yang digunakan mendukung pelayanan											
5	kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta											
6	Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam stasiun dan berfungsi dengan baik											
7	akses keluar masuk penumpang											
8	kenyamanan naik turun kereta											
9	fasilitas untuk penyandang disabilitas											
10	tersedianya fasilitas kesehatan											
11	tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui											
12	Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol kesehatan											
13	Kursi penumpang sesuai dengan protokol											

	kesehatan												
14	Area kereta api dan stasiun bersih												
15	terdapat tempat nomor duduk penumpang												
16	Terdapat rak bagasi												
17	terdapat hand strap/handle												

b. Keandalan

No	Atribut	Kinerja					Kepentingan						
		STP	TP	KP	P	SP	STP	TP	KP	P	SP		
1	Informasi Jadwal di stasiun												
2	Informasi stasiun tujuan												
3	layanan penjualan tiket mudah (terdapat onlen dan juga offline) serta terdapat informasi ada atau tidaknya kursi untuk semua kelas												
4	Adanya Informasi keberangkatan dan kedatangan di setiap stasiun												
5	Petugas memberikan Informasi yang jelas dan mudah dipahami												
6	terdapat informasi angkutan lanjutan (seperti lokasi petunjuk arah angkutan umum)												

c. Daya Tanggap

No	Atribut	Kinerja					Kepentingan						
		STP	TP	KP	P	SP	STP	TP	KP	P	SP		
1	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket												

2	Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan												
3	Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam pembelian												
4	Pelayanan petugas pemeriksaan tiket												

d. Jaminan

No	Atribut	Kinerja					Kepentingan						
		STP	TP	KP	P	SP	STP	TP	KP	P	SP		
1	Keamanan didalam stasiun & Kereta												
2	Kenyamanan didalam stasiun & kereta												
3	Terdapat fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta												
4	Terdapat petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca												

e. Empati

No	Atribut	Kinerja					Kepentingan						
		STP	TP	KP	P	SP	STP	TP	KP	P	SP		
1	Petugas Menciptakan Komunikasi yang baik terhadap konsumen												
2	Petugas bersikap sopan dan mengutamakan												

pelayanan terhadap kosumen										
-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. Kritik dan saran untuk pelayanan kereta api komuter Surabaya-Sidoarjo pada masa yang akan datang?

--

TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASINYA



4.2 Penentuan Jumlah Sampel Responden Penelitian

Responden dari penelitian tersebut adalah pengguna transportasi umum kereta api komuter dengan rute Surabaya-Sidoarjo. Peneliti menghitung sampel penelitian dengan rumus *slovin*. Rumus *slovin* adalah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus *Slovin* ditulis sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(4.1)$$

dimana :

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah Populasi

e : Margin Error yang ditoleransi (10%)

Tabel 4.2 Jumlah Penumpang Kereta Komuter 2022

2021 NO KA	2021 NO KA	NAMA KA	RELASI	KELAS	VOLUME			TOTAL VOL
					JAN	FEB	MAR	
404-405	404	KRD / EKO LOKAL	SDA-SBI	LOK EKO	20,849	21,018	23,016	64,883
406-407	406	KRD / EKO LOKAL	SBI-SDA	LOK EKO	26,066	23,936	29,404	79,406

Sumber : PPID PT KAI

Jumlah Responden dari penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan N (Jumlah Populasi) 4 bulan terakhir.

$$n = \frac{52.420}{1+52.420 (0,1)^2} = 99,809 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Sehingga dapat disimpulkan jumlah responden dalam penyebaran kuisisioner sebanyak 100 responden.

4.3 Pelaksanaan Survey

Survey dilaksanakan pada bulan April 2022 selama 3 bulan. Survey dilakukan dengan membagikan link google form kepada pengguna kereta api komuter rute Surabaya-Sidoarjo. Hasil Survey disajikan pada tabel lampiran hasil survey.

4.4 Atribut Kuisisioner

Pada Penelitian ini, kuisisioner dibagikan kepada 100 responden. Kuisisioner yang disebar peneliti merupakan kuisisioner pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa kereta api komuter. Pembuatan kuisisioner menggunakan variabel *Servqual (Service of Quality)* yaitu dimensi Sarana Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

1. Sarana Fisik (*Tangible*)

Tabel 4.4 Atribut Kuisisioner Sarana Fisik

No	Atribut
1	Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai
2	Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan

3	Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan
4	peralatan boarding pass yang digunakan mendukung pelayanan
5	kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta
6	Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam kereta dan berfungsi dengan baik
7	akses keluar masuk penumpang
8	kenyamanan naik turun kereta
9	fasilitas untuk penyandang disabilitas
10	tersedianya fasilitas kesehatan
11	tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui
12	Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol kesehatan
13	Kursi penumpang sesuai dengan protokol kesehatan
14	Area kereta api dan stasiun bersih
15	terdapat tempat nomor duduk penumpang
16	Terdapat rak bagasi
17	terdapat hand strap/handle

2. Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 4.5 Atribut Kuisisioner Kehandalan

No	Atribut
18	Informasi Jadwal di stasiun
19	Informasi stasiun tujuan
20	layanan penjualan tiket mudah (terdapat onlen dan juga offline) serta terdapat informasi ada atau tidaknya kursi untuk semua kelas
21	Adanya Informasi keberangkatan dan kedatangan di setiap stasiun
22	Petugas memberikan Informasi yang jelas dan mudah dipahami
23	terdapat informasi angkutan lanjutan (seperti lokasi petunjuk arah angkutan umum)

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.6 Atribut Kuisisioner Daya Tanggap

No	Atribut
24	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket
25	Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu

	memberikan solusi terhadap keluhan
26	Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam pembelian
27	Pelayanan petugas pemeriksaan tiket

4. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.7 Atribut Kuisisioner Jaminan

No	Atribut
28	Keamanan didalam stasiun & Kereta
29	Kenyamanan didalam stasiun & kereta
30	Terdapat fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta
31	Terdapat petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca

5. Empati (*Empathy*)

Tabel 4.8 Atribut Kuisisioner Empati

No	Atribut
32	Petugas Menciptakan Komunikasi yang baik terhadap konsumen
33	Petugas bersikap sopan dan mengutamakan pelayanan terhadap kosumen

4.5 Uji Validitas

Uji validitas product momen pearson correlation menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item atau soal dengan skor total yang diperoleh dari jawaban responden atas kuisisioner. Dasar pengambilan keputusan uji validitas *pearson correlation* dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. R tabel didapatkan dari Distribusi Nilai R tabel signifikansi. Untuk mencari nilai R tabel menggunakan $N = 100$ (responden) pada signifikansi 5%, sehingga ditemukan nilai R Tabel sebesar 0,195

Tabel 4.9 Distribusi Nilai R Tabel Signifikansi

N	Tarf Signif		N	Tarf Signif		N	Tarf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Tabel 4.10 Validitas Kinerja

KINERJA (X)					
Service of Quality	No Atribut	Atribut	R Hitung	R Tabel	Status
Sarana Fisik	1	Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai	0.574	0.195	Valid
	2	Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan	0.687	0.195	Valid
	3	Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan	0.757	0.195	Valid

	4	peralatan boarding pass yang digunakan mendukung pelayanan	0.587	0.195	Valid
	5	kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta	0.727	0.195	Valid
	6	Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam kereta dan berfungsi dengan baik	0.77	0.195	Valid
	7	akses keluar masuk penumpang	0.529	0.195	Valid
	8	kenyamanan naik turun kereta	0.746	0.195	Valid

	9	fasilitas untuk penyandang disabilitas	0.668	0.195	Valid
	10	tersedianya fasilitas kesehatan	0.644	0.195	Valid
	11	tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui	0.628	0.195	Valid
	12	Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol kesehatan	0.408	0.195	Valid
	13	Kursi penumpang sesuai dengan protokol kesehatan	0.63	0.195	Valid
	14	Area kereta api dan stasiun bersih	0.897	0.195	Valid
	15	terdapat tempat nomor duduk penumpang	0.682	0.195	Valid
	16	Terdapat rak bagasi	0.695	0.195	Valid
	17	terdapat hand strap/handle	0.746	0.195	Valid

	18	Informasi Jadwal di stasiun	0.78	0.195	Valid
KEHANDALAN	19	Informasi stasiun tujuan	0.803	0.195	Valid
	20	layanan penjualan tiket mudah (terdapat onlen dan juga offline) serta terdapat informasi ada atau tidaknya kursi untuk semua kelas	0.732	0.195	Valid
	21	Adanya Informasi keberangkatan dan kedatangan di setiap stasiun	0.719	0.195	Valid
	22	Petugas memberikan Informasi yang jelas dan mudah dipahami	0.587	0.195	Valid

	23	terdapat informasi angkutan lanjutan (seperti lokasi petunjuk arah angkutan umum)	0.558	0.195	Valid
DAYA TANGGAP	24	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket	0.722	0.195	Valid
	25	Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan	0.776	0.195	Valid
	26	Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam	0.742	0.195	Valid

		pembelian			
	27	Pelayanan petugas pemeriksaan tiket	0.75	0.195	Valid
JAMINAN	28	Keamanan didalam stasiun & Kereta	0.799	0.195	Valid
	29	Kenyamanan didalam stasiun & kereta	0.762	0.195	Valid
	30	Terdapat fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta	0.631	0.195	Valid
	31	Terdapat petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca	0.755	0.195	Valid
EMPATI	32	Petugas Menciptakan	0.786	0.195	Valid

		Komunikasi yang baik terhadap konsumen			
	33	Petugas bersikap sopan dan mengutamakan pelayanan terhadap konsumen	0.857	0.195	Valid

Hasil Uji Validitas pada tabel 4.10 dikatakan valid karena masing-masing dari atribut mendapat nilai R hitung > R tabel. Jadi untuk semua atribut dinyatakan Valid.

Tabel 4.11 Validitas Kepentingan

KEPENTINGAN (Y)					
Service of Quality	No Atribut	Atribut	R Hitung	R Tabel	Status
Sarana Fisik	1	Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai	0.418	0.195	Valid
	2	Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin	0.542	0.195	Valid

	sesuai dengan protokol kesehatan			
3	Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan	0.57	0.195	Valid
4	peralatan boarding pass yang digunakan mendukung pelayanan	0.512	0.195	Valid
5	kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta	0.567	0.195	Valid
6	Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam	0.583	0.195	Valid

	kereta dan berfungsi dengan baik			
7	akses keluar masuk penumpang	0.359	0.195	Valid
8	kenyamanan naik turun kereta	0.568	0.195	Valid
9	fasilitas untuk penyandang disabilitas	0.353	0.195	Valid
10	tersedianya fasilitas kesehatan	0.326	0.195	Valid
11	tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui	0.383	0.195	Valid
12	Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol kesehatan	0.322	0.195	Valid
13	Kursi penumpang sesuai dengan protokol kesehatan	0.525	0.195	Valid

	14	Area kereta api dan stasiun bersih	0.615	0.195	Valid
	15	terdapat tempat nomor duduk penumpang	0.408	0.195	Valid
	16	Terdapat rak bagasi	0.657	0.195	Valid
	17	terdapat hand strap/handle	0.751	0.195	Valid
	18	Informasi Jadwal di stasiun	0.673	0.195	Valid
	19	Informasi stasiun tujuan	0.505	0.195	Valid
KEHANDA LAN	20	layanan penjualan tiket mudah (terdapat onlen dan juga offline) serta terdapat informasi ada atau tidaknya kursi untuk semua kelas	0.626	0.195	Valid

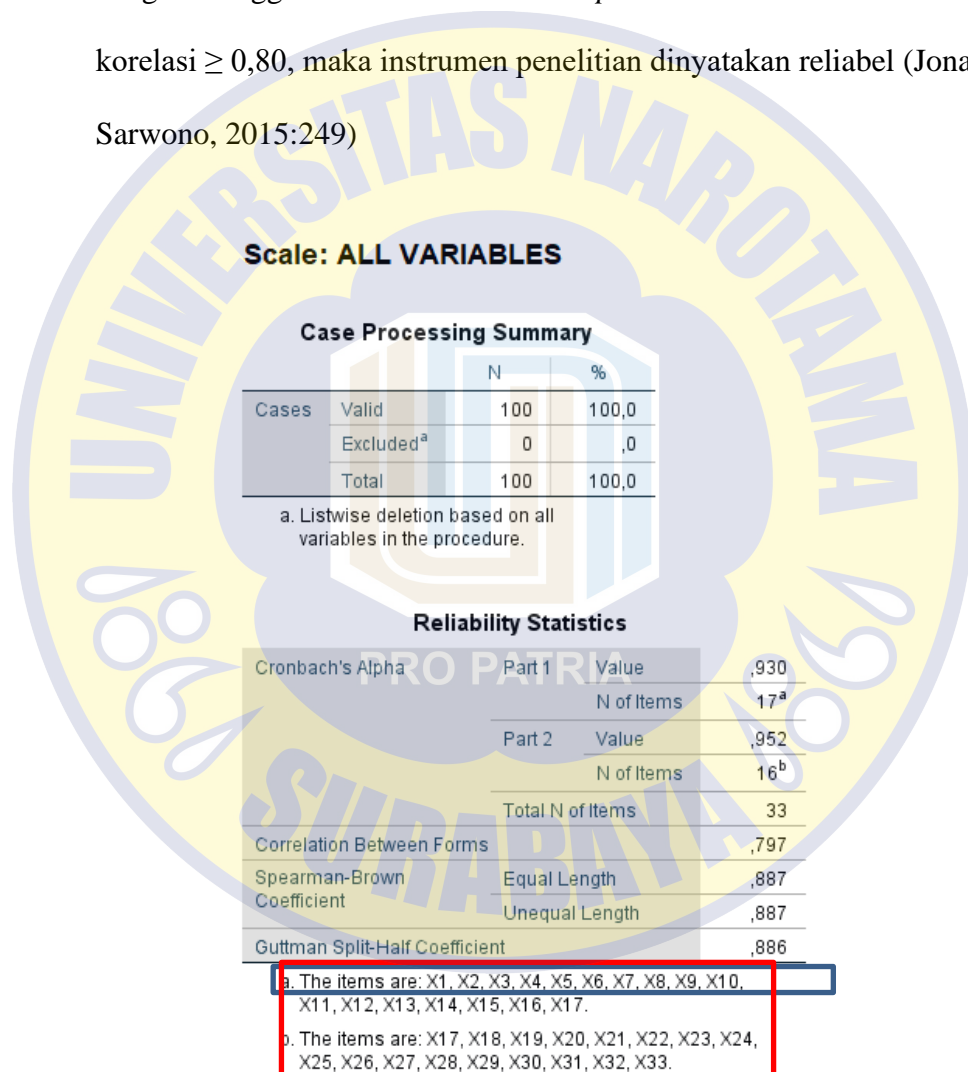
	21	Adanya Informasi keberangkatan dan kedatangan di setiap stasiun	0.434	0.195	Valid
	22	Petugas memberikan Informasi yang jelas dan mudah dipahami	0.329	0.195	Valid
	23	terdapat informasi angkutan lanjutan (seperti lokasi petunjuk arah angkutan umum)	0.341	0.195	Valid
DAYA TANGGAP	24	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket	0.554	0.195	Valid

	25	Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan	0.686	0.195	Valid
	26	Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam pembelian	0.54	0.195	Valid
	27	Pelayanan petugas pemeriksaan tiket	0.502	0.195	Valid
JAMINAN	28	Keamanan didalam stasiun & Kereta	0.648	0.195	Valid
	29	Kenyamanan didalam stasiun & kereta	0.553	0.195	Valid

	30	Terdapat fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta	0.592	0.195	Valid
	31	Terdapat petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca	0.615	0.195	Valid
EMPATI	32	Petugas Menciptakan Komunikasi yang baik terhadap konsumen	0.594	0.195	Valid
	33	Petugas bersikap sopan dan mengutamakan pelayanan terhadap konsumen	0.698	0.195	Valid

4.6 Reliabilitas

Uji Reliabilitas dengan menggunakan metode *split-half Spearman Brown* pada prinsipnya dilakukan dengan cara membagi dua butir-butir soal instrumen setiap variabel lalu menghubungkan pembagian tersebut dengan menggunakan rumus korelasi *Spearman Brown*. Jika hasil analisis korelasi $\geq 0,80$, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel (Jonathan Sarwono, 2015:249)



Gambar 4.4 Output Variabel X

Gambar taoutput diatas merupakan informasi mengenai reliabilitas (Kehandalan) butir soal secara keseluruhan pada variabel X. Berdasarkan

output diatas diketahui nilai korelasi *Guttman split-half coefficient* adalah sebesar $0,886 > 0,80$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir soal untuk variabel kompetensi (X) secara keseluruhan dinyatakan reliabel

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,962
		N of Items	17 ^a
	Part 2	Value	,971
		N of Items	16 ^b
Total N of Items			33
Correlation Between Forms			,897
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,945
	Unequal Length		,945
Guttman Split-Half Coefficient			,945

a. The items are: Y1, Y2, Y3, Y4, Y5, Y6, Y7, Y8, Y9, Y10, Y11, Y12, Y13, Y14, Y15, Y16, Y17.

b. The items are: Y17, Y18, Y19, Y20, Y21, Y22, Y23, Y24, Y25, Y26, Y27, Y28, Y29, Y30, Y31, Y32, Y33.

Gambar 4.5 Tabel Output Variabel Y

Gambar tabel output diatas merupakan informasi mengenai reliabilitas (Kehandalan) butir soal secara keseluruhan pada variabel Y. Berdasarkan output diatas diketahui nilai korelasi *Guttman split-half coefficient* adalah sebesar $0,945 > 0,80$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir soal untuk variabel kompetensi (Y) secara keseluruhan dinyatakan reliabel

Tabel 4.12 Reliabilitas Kinerja

KINERJA (X)					
Service of Quality	No Atribut	Atribut	R Hitung	R Tabel	Status
Sarana Fisik	1	Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai	0.964	0.8	Reabilitas
	2	Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan	0.963	0.8	Reabilitas
	3	Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan	0.963	0.8	Reabilitas
	4	peralatan boarding pass yang digunakan mendukung pelayanan	0.964	0.8	Reabilitas

	5	kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta	0.963	0.8	Reabilitas
	6	Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam kereta dan berfungsi dengan baik	0.963	0.8	Reabilitas
	7	akses keluar masuk penumpang	0.964	0.8	Reabilitas
	8	kenyamanan naik turun kereta	0.963	0.8	Reabilitas
	9	fasilitas untuk penyandang disabilitas	0.963	0.8	Reabilitas
	10	tersedianya fasilitas kesehatan	0.964	0.8	Reabilitas

	11	tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui	0.964	0.8	Reabilitas
	12	Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol kesehatan	0.966	0.8	Reabilitas
	13	Kursi penumpang sesuai dengan protokol kesehatan	0.963	0.8	Reabilitas
	14	Area kereta api dan stasiun bersih	0.962	0.8	Reabilitas
	15	terdapat tempat nomor duduk penumpang	0.963	0.8	Reabilitas
	16	Terdapat rak bagasi	0.963	0.8	Reabilitas
	17	terdapat hand strap/handle	0.963	0.8	Reabilitas
	18	Informasi Jadwal di stasiun	0.963	0.8	Reabilitas
KEHANDALAN	19	Informasi stasiun tujuan	0.962	0.8	Reabilitas

	20	layanan penjualan tiket mudah (terdapat onlen dan juga offline) serta terdapat informasi ada atau tidaknya kursi untuk semua kelas	0.963	0.8	Reabilitas
	21	Adanya Informasi keberangkatan dan kedatangan di setiap stasiun	0.963	0.8	Reabilitas
	22	Petugas memberikan Informasi yang jelas dan mudah dipahami	0.964	0.8	Reabilitas
	23	terdapat informasi angkutan lanjutan (seperti lokasi petunjuk arah angkutan umum)	0.964	0.8	Reabilitas

DAYA TANGGAP	24	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket	0.963	0.8	Reabilitas
	25	Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan	0.963	0.8	Reabilitas
	26	Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam pembelian	0.963	0.8	Reabilitas
	27	Pelayanan petugas pemeriksaan tiket	0.963	0.8	Reabilitas
JAMINAN	28	Keamanan didalam stasiun &	0.962	0.8	Reabilitas

		Kereta			
	29	Kenyamanan didalam stasiun & kereta	0.963	0.8	Reabilitas
	30	Terdapat fasi;itas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta	0.964	0.8	Reabilitas
	31	Terdapat petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca	0.963	0.8	Reabilitas
EMPATI	32	Petugas Menciptakan Komunikasi yang baik terhadap konsumen	0.962	0.8	Reabilitas

	33	Petugas bersikap sopan dan mengutamakan pelayanan terhadap kosumen	0.962	0.8	Reabilitas
--	----	--	-------	-----	------------

Tabel 4.13 Reliabilitas Kepentingan

KEPENTINGAN (Y)					
Service of Quality	No Atribut	Atribut	R Hitung	R Tabel	Status
Sarana Fisik	1	Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai	0.964	0.8	Reabilitas
	2	Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan	0.964	0.8	Reabilitas
	3	Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian	0.963	0.8	Reabilitas

	loket dengan protokol kesehatan			
4	peralatan boarding pass yang digunakan mendukung pelayanan	0.963	0.8	Reabilitas
5	kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta	0.964	0.8	Reabilitas
6	Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam kereta dan berfungsi	0.963	0.8	Reabilitas

	dengan baik			
7	akses keluar masuk penumpang	0.963	0.8	Reabilitas
8	kenyamanan naik turun kereta	0.964	0.8	Reabilitas
9	fasilitas untuk penyandang disabilitas	0.963	0.8	Reabilitas
10	tersedianya fasilitas kesehatan tersedianya	0.963	0.8	Reabilitas
11	ruang untuk ibu hamil dan menyusui	0.964	0.8	Reabilitas
12	Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol	0.964	0.8	Reabilitas

		kesehatan			
	13	Kursi penumpang sesuai dengan protokol kesehatan	0.966	0.8	Reabilitas
	14	Area kereta api dan stasiun bersih	0.962	0.8	Reabilitas
	15	terdapat tempat nomor duduk penumpang	0.963	0.8	Reabilitas
	16	Terdapat rak bagasi	0.963	0.8	Reabilitas
	17	terdapat hand strap/handle	0.963	0.8	Reabilitas
	18	Informasi Jadwal di stasiun	0.963	0.8	Reabilitas
KEHANDALAN	19	Informasi stasiun tujuan	0.962	0.8	Reabilitas

	20	layanan penjualan tiket mudah (terdapat onlen dan juga offline) serta terdapat informasi ada atau tidaknya kursi untuk semua kelas	0.963	0.8	Reabilitas
	21	Adanya Informasi keberangkatan dan kedatangan di setiap stasiun	0.963	0.8	Reabilitas
	22	Petugas memberikan Informasi yang jelas dan mudah dipahami	0.964	0.8	Reabilitas
	23	terdapat informasi angkutan	0.964	0.8	Reabilitas

		lanjutan (seperti lokasi petunjuk arah angkutan umum)			
DAYA TANGGAP	24	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket	0.963	0.8	Reabilitas
	25	Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan	0.963	0.8	Reabilitas

	26	Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam pembelian	0.963	0.8	Reabilitas
	27	Pelayanan petugas pemeriksaan tiket	0.963	0.8	Reabilitas
JAMINAN	28	Keamanan didalam stasiun & Kereta	0.962	0.8	Reabilitas
	29	Kenyamanan didalam stasiun & kereta	0.963	0.8	Reabilitas
	30	Terdapat fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta	0.964	0.8	Reabilitas

	31	Terdapat petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca	0.963	0.8	Reabilitas
EMPATI	32	Petugas Menciptakan Komunikasi yang baik terhadap konsumen	0.962	0.8	Reabilitas
	33	Petugas bersikap sopan dan mengutamakan pelayanan terhadap kosumen	0.962	0.8	Reabilitas

Hasil keseluruhan dari uji reliabilitas pada tabel diatas dikatakan reliabel atau dapat dipercaya karena masing-masing atribut kuisioner mendapat nilai R hitung $\geq 0,80$. Sehingga atribut tersebut dinyatakan reliabel.

4.7 Pengolahan Data

4.7.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan melihat kinerja Pelayanan kereta api komuter.

Langkah awal dalam menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Important Score* (MIS)

Mean Important Score (MIS) ditentukan menggunakan rumus :

$$MIS_i = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (\dots\dots\dots 4.2)$$

Dimana :

MIS = *Mean Important Score*

i = Atribut ke-i

$\sum_{i=1}^n Y_i$ = Nilai Rata-Rata Variabel Y

n = Jumlah Responden

$$MIS_1 = \frac{\Sigma Y_1}{100}$$

$$= \frac{456}{100}$$

$$= 4,56$$

2. Membuat *Weight Factors (WF)* per variabel.

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variable,

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\Sigma MIS} \times 100 \quad (\dots\dots\dots 4.3)$$

Dimana :

i = Atribut ke-i

$$WF_1 = \frac{4,56}{149,94} \times 100$$

$$= 3,04$$

3. Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)* tiap atribut

$$MSS_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (\dots\dots\dots 4.4)$$

Dimana :

MSS = *Mean Satisfaction Score (MSS)*

i = Atribut ke- i

$\sum_{i=1}^n X_i$ = Nilai Rata-Rata Variabel X

n = Jumlah Responden

$$MSS_1 = \frac{\sum X_1}{100}$$

$$= \frac{430}{100}$$

$$= 4,3$$

4. Membuat *Weight Score (WS)* tiap variabel.

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors (WF)* dengan rata-rata tingkat kepuasan *Mean Satisfaction Score (MSS)* PRO PATRIA

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (\dots\dots\dots 4.5)$$

Dimana :

i = Atribut ke- i

$$WS_1 = 3,04 \times 4,3$$

$$= 13,08$$

Tabel 4.14 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ATRIBUT	MIS (Y)	WF	MSS (X)	WS
1	4.56	3.04	4.3	13.08
2	4.61	3.07	4.26	13.10
3	4.55	3.03	4.27	12.96
4	4.64	3.09	4.51	13.96
5	4.65	3.10	4.47	13.86
6	4.71	3.14	4.46	14.01
7	4.53	3.02	4.19	12.66
8	4.52	3.01	4.36	13.14
9	4.55	3.03	4.09	12.41
10	4.4	2.93	3.84	11.27
11	4.57	3.05	4.06	12.37
12	4.25	2.83	3.98	11.28
13	4.35	2.90	4.05	11.75
14	4.51	3.01	4.37	13.14
15	4.34	2.89	4.06	11.75
16	4.6	3.07	4.45	13.65
17	4.41	2.94	4.35	12.79
18	4.61	3.07	4.58	14.08
19	4.6	3.07	4.55	13.96

20	4.52	3.01	4.52	13.63
21	4.65	3.10	4.34	13.46
22	4.53	3.02	4.31	13.02
23	4.45	2.97	4.13	12.26
24	4.59	3.06	4.3	13.16
25	4.58	3.05	4.37	13.35
26	4.6	3.07	4.14	12.70
27	4.54	3.03	4.56	13.81
28	4.53	3.02	4.32	13.05
29	4.54	3.03	4.39	13.29
30	4.66	3.11	4.48	13.92
31	4.59	3.06	4.48	13.71
32	4.61	3.07	4.24	13.04
33	4.59	3.06	4.52	13.84
JUMLAH	149.94			431.47

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Langkah terakhir adalah menentukan CSI dengan cara membagi *Weight Total* dengan skala nominal yang digunakan lalu dikalikan dengan 100%. Rumus CSI :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\% \quad (\dots\dots\dots 4.6)$$

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{431,47}{5} \times 100\% \\
 &= 86,29\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh nilai indeks kepuasan penggunaan layanan transportasi umum kereta api komuter sebesar 86,29%. Hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Kereta Api Komuter berada pada kriteria yang sangat puas berdasarkan ketentuan pada tabel 3.2 Interpretasi CSI.

4.7.2 Importance Perfomance Analysis (IPA)

Metode *Important Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan maupun tingkat kinerjadari suatu produk maupun jasa. Langkah pertama dalam menganalisis data menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat Kesesuaian (Tki) merupakan hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Untuk mengetahui apakah kinerja pada suatu jasa sudah sesuai dengan kepentingan pengguna jasa.

$$\text{Tki} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100 \quad (\dots\dots\dots 4.7)$$

$$= \frac{430}{456}$$

$$= 94,30$$

Setelah mendapatkan Hasil Tingkat Kesesuaian (Tki), kemudian kita cari skor pengambilan keputusan. Skor tersebut bertujuan untuk mengambil keputusan apakah atribut pelayanan tersebut perlu adanya perbaikan atau dipertahankan. Skor pengambilan keputusan tersebut diambil dari rata-rata Tingkat Kesesuaian atribut. Setelah mendapat nilai Tingkat Kesesuaian, kemudian mencari nilai rata-rata tingkat keputusan

$$\text{Rata-rata Tingkat Keputusan} = \frac{\sum Tki}{\sum i} \quad (\dots\dots\dots 4.8)$$

Dimana :

$\sum Tki$: Jumlah Tingkat Kesesuaian

$\sum i$: Jumlah Atribut

$$\text{Rata-rata Tingkat Keputusan} = \frac{3.131,44}{33}$$

$$= 94,89$$

Tabel 4.15 Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki)

NO	ATRIBUT	Xi	Yi	Tki	Rata-rata Tingkat Keputusan
1	Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai	430	456	94.30	94.89
2	Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan	426	461	92.41	94.89
3	Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan	427	455	93.85	94.89
4	peralatan boarding pass yang digunakan mendukung pelayanan	451	464	97.20	94.89
5	kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta	447	465	96.13	94.89

6	Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam stasiun dan berfungsi dengan baik	446	471	94.69	94.89
7	akses keluar masuk penumpang	419	453	92.49	94.89
8	kenyamanan naik turun kereta	436	452	96.46	94.89
9	fasilitas untuk penyandang disabilitas	409	455	89.89	94.89
10	tersedianya fasilitas kesehatan	384	440	87.27	94.89
11	tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui	406	457	88.84	94.89
12	Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol kesehatan	398	425	93.65	94.89
13	Kursi penumpang sesuai dengan protokol kesehatan	405	435	93.10	94.89
14	Area kereta api dan stasiun bersih	437	451	96.90	94.89

15	terdapat tempat nomor duduk penumpang	406	434	93.55	94.89
16	Terdapat rak bagasi	445	460	96.74	94.89
17	terdapat hand strap/handle	435	441	98.64	94.89
18	Informasi Jadwal di stasiun	458	461	99.35	94.89
19	Informasi stasiun tujuan	455	460	98.91	94.89
20	layanan penjualan tiket mudah (terdapat onlen dan juga offline) serta terdapat informasi ada atau tidaknya kursi untuk semua kelas	452	452	100.00	94.89
21	Adanya Informasi keberangkatan dan kedatangan di setiap stasiun	434	465	93.33	94.89
22	Petugas memberikan Informasi yang jelas dan mudah dipahami	431	453	95.14	94.89

23	terdapat informasi angkutan lanjutan (seperti lokasi petunjuk arah angkutan umum)	413	445	92.81	94.89
24	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket	430	459	93.68	94.89
25	Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan	437	458	95.41	94.89
26	Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam pembelian	414	460	90.00	94.89
27	Pelayanan petugas pemeriksaan tiket	456	454	100.44	94.89
28	Keamanan didalam stasiun & Kereta	432	453	95.36	94.89
29	Kenyamanan didalam stasiun & kereta	439	454	96.70	94.89

30	Terdapat fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta	448	466	96.14	94.89
31	Terdapat petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca	448	459	97.60	94.89
32	Petugas Menciptakan Komunikasi yang baik terhadap konsumen	424	461	91.97	94.89
33	Petugas bersikap sopan dan mengutamakan pelayanan terhadap konsumen	452	459	98.47	94.89

Apabila nilai Tingkat kesesuaian lebih kecil dari nilai skor pengambilan keputusan, maka atribut pelayanan tersebut perlu diperbaiki. Sebaliknya, jika nilai Tingkat kesesuaian tiap atribut pelayanan lebih besar, maka atribut pelayanan tersebut perlu dipertahankan.

Tabel 4.16 Pengambilan Keputusan

NO	ATRIBUT	Tki	Rata-rata Tingkat Keputusan	Interpretasi
1	Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai	94.30	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
2	Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan	92.41	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
3	Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan	93.85	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
4	peralatan boording pass yang digunakan mendukung pelayanan	97.20	94.89	Perlu Dipertahankan

5	kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta	96.13	94.89	Perlu Dipertahankan
6	Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam stasiun dan berfungsi dengan baik	94.69	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
7	akses keluar masuk penumpang	92.49	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
8	kenyamanan naik turun kereta	96.46	94.89	Perlu Dipertahankan
9	fasilitas untuk penyandang disabilitas	89.89	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
10	tersedianya fasilitas kesehatan	87.27	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja

11	tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui	88.84	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
12	Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol kesehatan	93.65	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
13	Kursi penumpang sesuai dengan protokol kesehatan	93.10	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
14	Area kereta api dan stasiun bersih	96.90	94.89	Perlu Dipertahankan
15	terdapat tempat nomor duduk penumpang	93.55	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
16	Terdapat rak bagasi	96.74	94.89	Perlu Dipertahankan
17	terdapat hand strap/handle	98.64	94.89	Perlu Dipertahankan
18	Informasi Jadwal di stasiun	99.35	94.89	Perlu Dipertahankan
19	Informasi stasiun tujuan	98.91	94.89	Perlu Dipertahankan

20	layanan penjualan tiket mudah (terdapat onlen dan juga offline) serta terdapat informasi ada atau tidaknya kursi untuk semua kelas	100.00	94.89	Perlu Dipertahankan
21	Adanya Informasi keberangkatan dan kedatangan di setiap stasiun	93.33	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
22	Petugas memberikan Informasi yang jelas dan mudah dipahami	95.14	94.89	Perlu Dipertahankan
23	terdapat informasi angkutan lanjutan (seperti lokasi petunjuk arah angkutan umum)	92.81	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
24	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat	93.68	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja

	transaksi pembelian tiket			
25	Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan	95.41	94.89	Perlu Dipertahankan
26	Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam pembelian	90.00	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
27	Pelayanan petugas pemeriksaan tiket	100.44	94.89	Perlu Dipertahankan
28	Keamanan didalam stasiun & Kereta	95.36	94.89	Perlu Dipertahankan
29	Kenyamanan didalam stasiun & kereta	96.70	94.89	Perlu Dipertahankan

30	Terdapat fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta	96.14	94.89	Perlu Dipertahankan
31	Terdapat petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca	97.60	94.89	Perlu Dipertahankan
32	Petugas Menciptakan Komunikasi yang baik terhadap konsumen	91.97	94.89	Perlu adanya Perbaikan Kinerja
33	Petugas bersikap sopan dan mengutamakan pelayanan terhadap konsumen	98.47	94.89	Perlu Dipertahankan

2. Menghitung Tingkat Kesesuaian Total

Tingkat Kesesuaian Total tersebut berfungsi untuk mengetahui berapa nilai tingkat kesesuaian secara keseluruhan, dengan cara membandingkan jumlah skor atribut X dengan skor atribut Y kemudian dikali 100%

$$\begin{aligned} \text{Tki total} &= \frac{14.230}{14.994} \times 100\% \\ &= 94,9\% , \end{aligned}$$

nilai diatas dibawah 100%, artinya tingkat kesesuaian kinerja pelayanan secara keseluruhan rata-rata dibawah harapan kepentingan konsumen.

3. Menghitung skor rata-rata kinerja dan kepentingan

Tabel 4.17 Skor Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan

NO	ATRIBUT	Skor Rata-Rata	
		Kinerja Sumbu X	Kepentingan Sumbu Y
1	Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai	4.3	4.56
2	Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan	4.26	4.61

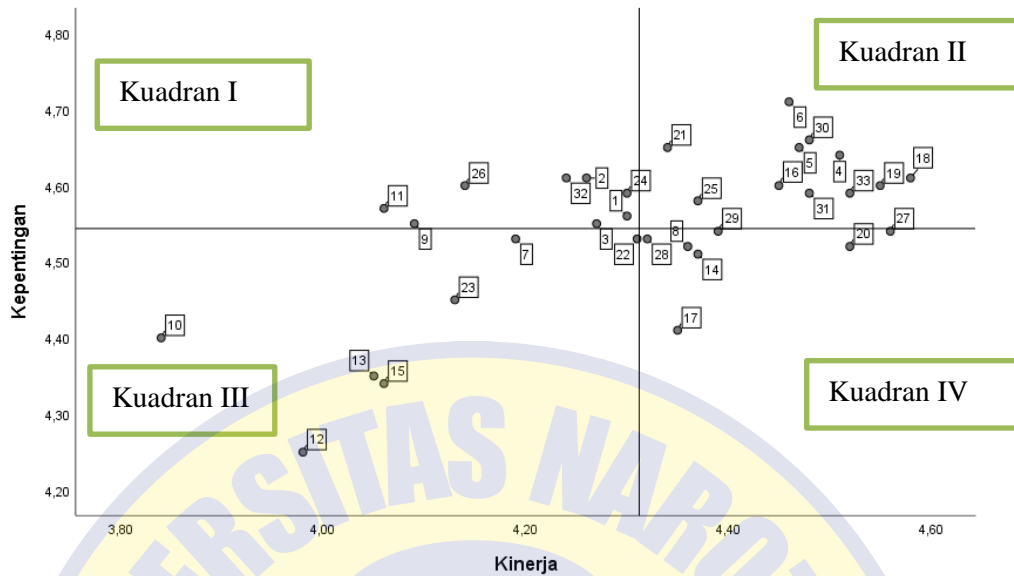
3	Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan	4.27	4.55
4	peralatan boarding pass yang digunakan mendukung pelayanan	4.51	4.64
5	kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta	4.47	4.65
6	Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam stasiun dan berfungsi dengan baik	4.46	4.71
7	akses keluar masuk penumpang	4.19	4.53
8	kenyamanan naik turun kereta	4.36	4.52
9	fasilitas untuk penyandang disabilitas	4.09	4.55
10	tersedianya fasilitas kesehatan	3.84	4.4
11	tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui	4.06	4.57

12	Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol kesehatan	3.98	4.25
13	Kursi penumpang sesuai dengan protokol kesehatan	4.05	4.35
14	Area kereta api dan stasiun bersih	4.37	4.51
15	terdapat tempat nomor duduk penumpang	4.06	4.34
16	Terdapat rak bagasi	4.45	4.6
17	terdapat hand strap/handle	4.35	4.41
18	Informasi Jadwal di stasiun	4.58	4.61
19	Informasi stasiun tujuan	4.55	4.6
20	layanan penjualan tiket mudah (terdapat onlen dan juga offline) serta terdapat informasi ada atau tidaknya kursi untuk semua kelas	4.52	4.52
21	Adanya Informasi keberangkatan dan kedatangan di setiap stasiun	4.34	4.65

22	Petugas memberikan Informasi yang jelas dan mudah dipahami	4.31	4.53
23	terdapat informasi angkutan lanjutan (seperti lokasi petunjuk arah angkutan umum)	4.13	4.45
24	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket	4.3	4.59
25	Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan	4.37	4.58
26	Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam pembelian	4.14	4.6
27	Pelayanan petugas pemeriksaan tiket	4.56	4.54
28	Keamanan didalam stasiun &	4.32	4.53

	Kereta		
29	Kenyamanan didalam stasiun & kereta	4.39	4.54
30	Terdapat fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta	4.48	4.66
31	Terdapat petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca	4.48	4.59
32	Petugas Menciptakan Komunikasi yang baik terhadap konsumen	4.24	4.61
33	Petugas bersikap sopan dan mengutamakan pelayanan terhadap konsumen	4.52	4.59

Setelah mengetahui skor rata-rata tiap atribut, langkah selanjutnya adalah menentukan sumbu potong X dengan cara perbandingan jumlah nilai rata-rata X dengan jumlah atribut pelayanan. kemudian menentukan sumbu potong Y dengan cara perbandingan jumlah nilai rata-rata Y dengan atribut pelayanan. Nilai rata-rata X diketahui 4,31 dan Y adalah 4,54.



Gambar 4.6 Pembagian Kuadran

Berdasarkan grafik IPA diatas, pengelompokan faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan Kereta Api Komuter dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- a. Kuadran 1 : Prioritas Utama

Tabel 4.18 Kuadran 1

No	Atribut
1	Tersedianya Lokasi Parkir yang memadai
2	Fasilitas di Stasiun seperti toilet, musholla, kantin sesuai dengan protokol kesehatan
3	Fasilitas tempat duduk diruang tunggu antrian loket dengan protokol kesehatan
9	fasilitas untuk penyandang disabilitas

11	tersedianya ruang untuk ibu hamil dan menyusui
24	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket
26	Pelayanan petugas pada saat terjadinya antrian dalam pembelian
32	Petugas Menciptakan Komunikasi yang baik terhadap konsumen

Atribut Pelayanan pada kuadran ini dianggap dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pengguna (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah) . Variabel dalam kuadran ini perlu di tingkatkan

b. Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi

Tabel 4.19 Kuadran 2

No	Atribut
4	peralatan boarding pass yang digunakan mendukung pelayanan
5	kenyamanan dari gangguan cuaca didalam stasiun & kereta
6	Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (AC/Kipas angin) dan lampu penerangan ruangan didalam stasiun dan

berfungsi dengan baik

- 16 Terdapat rak bagasi
- 18 Informasi Jadwal di stasiun
- 19 Informasi stasiun tujuan
- 24 Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat saat transaksi pembelian tiket
- 25 Petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam menerima pertanyaan, keluhan, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan
- 30 Terdapat fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat didalam kereta
- 31 Terdapat petunjuk berupa stiker pemberhentian jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca
- 33 Petugas bersikap sopan dan mengutamakan pelayanan terhadap kosumen

Atribut pelayanan pada kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang telah dianggap pengguna transportasi ini sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga

tingkat kepuasanya relatif lebih tinggi. Atribut pelayanan pada kuadran ini harus tetap dipertahankan

c. Kuadran 3 : Prioritas Rendah

Tabel 4.20 Kuadran 3

No	Atribut
7	akses keluar masuk penumpang
10	tersedianya fasilitas kesehatan
12	Kapasitas Angkut sesuai dengan protokol kesehatan
13	Kursi penumpang sesuai dengan protokol kesehatan
15	terdapat tempat nomor duduk penumpang
22	Petugas memberikan Informasi yang jelas dan mudah dipahami
23	terdapat informasi angkutan lanjutan (seperti lokasi petunjuk arah angkutan umum)

Atribut pelayanan pada kuadran ini merupakan faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna , dan pada kenyataanya kinerjanya kurang istimewa. Peningkatan pada variabel ini perlu

dipertimbangkan lagi karena pengaruh manfaat yang dirasakan oleh pelanggan terlalu kecil

d. Kuadran 4 : Prioritas Berlebihan

Tabel 4.21 Kuadran 4

No	Atribut
8	kenyamanan naik turun kereta
14	Area kereta api dan stasiun bersih
17	terdapat hand strap/handle
20	layanan penjualan tiket mudah (terdapat onlen dan juga offline) serta terdapat informasi ada atau tidaknya kursi untuk semua kelas
27	Pelayanan petugas pemeriksaan tiket
28	Keamanan didalam stasiun & Kereta
29	Kenyamanan didalam stasiun & kereta

Atribut pada pelayanan ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dikarenakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya

